

Общество с ограниченной ответственностью «Медфармсервис»
(ООО «МФС»)

П Р И К А З

« 09 » сентября 2023 г. Ставрополь

№ 49

Об утверждении правил внутреннего распорядка для пациентов в ООО «Медфармсервис»

В соответствии с требованиями Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Федерального Закона «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации» от 29.11.2010 № 326-ФЗ, а также с целью соблюдения прав и обязанностей граждан при оказании специализированной, в том числе высокотехнологичной, медицинской помощи в ООО «Медфармсервис»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Правила внутреннего распорядка для пациентов ООО «Медфармсервис» (далее – Правила) (Приложение №1).
2. Назначить ответственным за размещение Правил на официальном сайте и стендах ООО «Медфармсервис» инженера – программиста Кузнецова И.Б.
3. Старшему медицинскому регистратору Мартиросовой И.В., обеспечить устное информирование пациентов о наличии Правил и месте ознакомления с ними.
4. Врачам, ведущим амбулаторный прием, обеспечить устное информирование пациентов о наличии Правил и месте ознакомления с ними.
5. Врачам дневного и круглосуточного стационаров обеспечить устное и письменное информирование пациентов о наличии Правил и месте ознакомления с ними, с обязательным внесением сведений в первичную медицинскую документацию и получением подписи пациента.
6. Инспектору по кадрам Мельченко Н.П. ознакомить с приказом заместителей генерального директора – главного врача и руководителей структурных подразделений под подпись.
7. Руководителям структурных подразделений ознакомить работников с приказом под подпись.
8. Приказ вступает в силу с даты подписания.
9. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Генеральный директор – главный врач



М.В.Кравченко

Правила внутреннего распорядка для пациентов ООО «Медфармсервис»

Настоящие правила определяют внутренний распорядок в ООО «Медфармсервис», права и обязанности пациентов.

Правила разработаны в соответствии с Федеральным Законом от 21.11.2011 № 323 ФЗ «Об основах охраны граждан в Российской Федерации», Федеральным Законом «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации» от 29.11.2010 № 326-ФЗ, Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 № 1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг»

1. Общие положения

1.1. Правила внутреннего распорядка для потребителей услуг (далее - Правила) ООО «Медфармсервис» (далее – Клиника) являются организационно-правовым документом, регламентирующим в соответствии с законодательством Российской Федерации в сфере здравоохранения вопросы, возникающие между участниками правоотношений – пациентом (его представителем) и Клиникой, распространяются на все структурные подразделения ООО «Медфармсервис».

1.2. Внутренний распорядок определяется нормативными правовыми актами органов государственной власти, настоящими Правилами, приказами и распоряжениями руководителя Клиники, распоряжениями руководителей структурных подразделений организации и иными локальными нормативными актами.

1.3. Настоящие Правила обязательны к исполнению для всех пациентов, а также иных лиц, обратившихся в Клинику или ее структурное подразделение, разработаны в целях реализации предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту специализированной, в том числе высокотехнологичной, медицинской помощи надлежащего объема и качества.

1.4. Правила внутреннего распорядка для пациентов включают:
порядок обращения пациента в Клинику;
права и обязанности пациента;
порядок разрешения конфликтных ситуаций между учреждением и пациентом;
порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
график работы Клиники и ее должностных лиц;
информацию о бесплатных и платных медицинских услугах.

1.5. Правила внутреннего распорядка для пациентов должны находиться в доступном для пациентов месте, а также размещаться на официальном сайте Клиники в сети Интернет.

2. Порядок обращения пациентов в Клинику

2.1. Клиника является медицинской организацией, оказывающей специализированную, в том числе высокотехнологичную, медицинскую помощь.

Специализированная, в том числе высокотехнологичная, медицинская помощь может оказываться гражданам:

в качестве бесплатной – в рамках территориальной Программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам за счет средств обязательного медицинского страхования и средств соответствующих бюджетов, а также в иных случаях, установленных законодательством Российской Федерации;

в качестве платной медицинской помощи – за счет средств граждан и организаций.

2.2. При выборе гражданином Клиники для получения специализированной, в том числе высокотехнологичной, медицинской помощи гражданин лично или через своего законного представителя обращается в Клинику.

2.3. Медицинская помощь населению осуществляется только на территории Клиники.

2.4. В Клинике медицинская помощь оказывается ежедневно в соответствии с графиком работы Клиники.

2.5. Пациент в плановом порядке обращается в регистратуру Клиники, где осуществляют предварительную запись через колл – центр по номеру телефона +7-8652-99-89-89 или через официальный сайт в сети Интернет, размещенный по адресу: медфармсервис.рф.

2.6. При первичном или повторном обращении пациент обязан представить документ, удостоверяющий личность (паспорт).

В регистратуре Клиники при первичном обращении на пациента оформляется медицинская карта пациента, получающего медицинскую помощь в амбулаторных условиях, в которую вносятся сведения о пациенте в соответствии с утвержденной формой медицинской документации и оформляется информированное добровольное согласие на оказание медицинской помощи и обработку персональных данных.

2.7. Медицинская карта пациента, получающего медицинскую помощь в амбулаторных условиях, наряду с другими медицинскими документами, относится к первичным медицинским документам и должна храниться в Клинике в установленные законодательством сроки. Клиника несет ответственность за сохранность медицинских документов, условия и сроки их хранения. Пациент же реализует свои права на информацию о состоянии своего здоровья в соответствии со ст. 22 Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» (в том числе имеет право непосредственно ознакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать консультации по ней у других специалистов).

Выдача заверенных копий первичной медицинской документации пациенту возможна только с разрешения администрации Клиники (главный врач, заместитель главного врача, заведующие структурными подразделениями) по личному заявлению пациента.

Самовольное изъятие первичной медицинской документации и вынос ее за пределы Клиники не допускается.

2.8. Прием врачом осуществляется в день обращения пациента. Может быть организована предварительная запись на прием врача через колл – центр по номеру телефона +7-8652-99-89-89 или через официальный сайт в сети Интернет, размещенный по адресу: медфармсервис.рф.

2.9. Предварительная запись пациента на прием к врачам-специалистам также может осуществляться непосредственно дежурным администратором в Клинике, через колл – центр по номеру телефона +7-8652-99-89-89 или через официальный сайт в сети Интернет, размещенный по адресу: медфармсервис.рф.

2.10. Вопрос о необходимости экстренной консультации врачом-специалистом решается лечащим врачом или главным врачом клиники.

2.11. Время на прием пациента врачом-специалистом определено с учетом действующих расчетных нормативов. При проведении совместных консультаций врачами-специалистами, в случае приема пациентов со сложной лечебно-диагностической ситуацией, время приема может быть смещено относительно запланированного.

2.12. Информацию о времени приема врачей, о порядке предварительной записи на прием к врачам пациент может получить в регистратуре Клиники в устной форме, по номеру телефона +7-8652-99-89-89, с помощью информационных материалов, расположенных на стендах в холле Клиники, а также на официальном сайте в сети Интернет: размещенном по адресу: медфармсервис.рф.

2.13. При наличии лечебно-диагностической ситуации, которую не может разрешить самостоятельно врач-специалист Клиники, пациенту выдаются рекомендации по вопросам дальнейшего лечения в других специализированных учреждениях.

2.14. При наличии показаний для стационарного лечения пациента лечащим врачом выдается направление на госпитализацию пациента в соответствии с клиническими показаниями. Направление на плановую госпитализацию пациентов, нуждающихся в стационарном лечении, осуществляется после предварительного обследования больных в установленном порядке.

2.15. Экстренная госпитализация больных с острой патологией в Клинике не осуществляется.

2.16. В случае наличия показаний для оказания скорой медицинской помощи, медицинским работником Клиники осуществляется вызов бригады скорой медицинской помощи. Ожидание пациентом приезда бригады скорой медицинской помощи должно осуществляться в кабинете врача, под наблюдением медицинской сестры.

3. Права и обязанности пациентов:

3.1. Права и обязанности граждан в сфере охраны здоровья установлены ст.18-26 Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», в соответствии с которыми каждый пациент обладает правом на:

- охрану здоровья;
- медицинскую помощь;
- выбор врача и выбор медицинской организации в соответствии с настоящим Федеральным законом;
- профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в медицинских организациях в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
- получение консультаций врачей-специалистов;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами;
- получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;
- получение лечебного питания в случае нахождения пациента на лечении в стационарных условиях;
- защиту сведений, составляющих врачебную тайну;
- отказ от медицинского вмешательства;
- возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;
- допуск к нему адвоката или законного представителя для защиты своих прав;
- допуск к нему священнослужителя, а в случае нахождения пациента на лечении в стационарных условиях – на предоставление условий для отправления религиозных обрядов, проведение которых возможно в стационарных условиях, в том числе на предоставление отдельного помещения, если это не нарушает внутренний распорядок медицинской организации.

3.2. Права и обязанности застрахованных лиц в системе ОМС установлены ст.16 Федерального закон от 29.11.2010 № 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации».

3.3. Выдержки о правах и обязанностях пациентов, установленных федеральными законами, указанными в п.3.1 и п.3.2 размещаются на информационных стендах подразделений и на официальном сайте Клиники в сети Интернет.

- 3.4. Кроме того, пациент обязан:
- соблюдать нормы закона о режиме (порядке) лечения, предусмотренные действующим законодательством, а также указанные в Правилах внутреннего распорядка конкретной медицинской организации;
 - правила поведения в общественных местах;
 - соблюдать требования пожарной безопасности;

соблюдать санитарно-эпидемиологический режим;
соблюдать установленный в Клинике регламент работы, выполнять предписания лечащего врача;
сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период его временной нетрудоспособности;
не нарушать предусмотренных законодательством прав как медицинских работников и иных лиц, участвующих в оказании медицинской помощи (услуг), так и других пациентов;
оформлять в установленном порядке свой отказ от получения информации против своей воли о состоянии здоровья, о результатах обследования, наличии заболевания, его диагнозе и прогнозе, в том числе, в случаях неблагоприятного прогноза развития заболевания, отказ от медицинского вмешательства или его прекращение;
своевременно представлять работникам учреждения здравоохранения, оказывающим медицинскую помощь (услуги), известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях;
выполнять медицинские предписания (отказываться от их выполнения) в порядке, предусмотренном законом;
бережно относиться к имуществу Клиники;
при обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, пациент должен немедленно сообщить об этом дежурному персоналу;
уважительно относиться к другим пациентам, соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание в соответствии с Законодательством РФ;
соблюдать правила запрета курения в медицинских организациях;
соблюдать иные требования режима лечения и нахождения в медицинской организации, предусмотренные правилами ее внутреннего распорядка.

4. Порядок разрешения конфликтов между пациентом и Клиникой.

Порядок рассмотрения жалоб и обращений регламентирован Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» и Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

4.1. В случае конфликтных ситуаций пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться к руководителю структурного подразделения, где оказывается медицинская помощь, в администрацию Клиники. К главному врачу можно обратиться в установленные часы приема, или направить письменное заявление.

4.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заносится в журнал обращений граждан. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в журнале обращений граждан. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

4.3. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом.

4.4. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

4.5. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование учреждения, в которое направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

4.6. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

4.7. Письменное обращение, поступившее в администрацию Клиники, рассматривается в течение 15 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом.

4.8. Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию Клиники, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

4.9. Медицинская организация не вправе в каких-либо документах (правилах внутреннего распорядка, бланках типовых договоров оказания медицинских услуг и т.п.) ограничивать права пациента на разрешение возможного спора путем непосредственного обращения в правоохранительные органы или суд.

5. Порядок получения информации о состоянии здоровья пациента.

5.1. Пациент имеет право получить в доступной для него форме, имеющейся в Клинике, информацию о состоянии своего здоровья, в том числе сведения о результатах медицинского обследования, наличии заболевания, об установленном диагнозе и о прогнозе развития заболевания, методах оказания медицинской помощи, связанном с ними риске, возможных видах медицинского вмешательства, его последствиях и результатах оказания медицинской помощи.

5.2. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту лично лечащим врачом или другими медицинскими работниками, принимающими непосредственное участие в медицинском обследовании и лечении.

5.3. Информация о состоянии здоровья не может быть предоставлена пациенту против его воли. В случае неблагоприятного прогноза развития заболевания информация сообщается в деликатной форме гражданину или его супругу (супруге), одному из близких родственников (детям, родителям, родным братьям и родным сестрам, внукам, дедушкам, бабушкам), если пациент не запретил сообщать им об этом и (или) не определил иное лицо, которому должна быть передана такая информация. В случае отказа пациента от получения информации о состоянии своего здоровья об этом делается соответствующая запись в медицинской документации.

5.4. Пациент имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получать на основании такой документации консультации у других специалистов.

5.5. Пациент имеет право на основании письменного заявления получать отражающие состояние здоровья медицинские документы, их копии и выписки из медицинских документов в 30 (тридцати) дневный срок с даты поступления в Клинику соответствующего заявления.

5.6. В отношении лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья пациента предоставляется их законному представителю, на основании подтверждающих документов о законном представительстве.

5.7. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может предоставляться без согласия пациента только по основаниям, предусмотренным законодательством РФ.

6. График работы Клиники и ее должностных лиц

6.1. График работы Клиники и ее должностных лиц определяется правилами внутреннего трудового распорядка Клиники в соответствии с нормами трудового права.

6.2. Режим работы Клиники и ее должностных лиц определяет время начала и окончания рабочего дня (смены), а также рабочие и выходные дни, время обеденного и других перерывов, последовательность чередования работы по сменам, а также рабочее время должностных лиц.

6.3. Индивидуальные нормы нагрузки персонала (график работы), график и режим работы устанавливаются и утверждаются главным врачом.

6.4. Прием населения (больных и их родственников) главным врачом осуществляется в установленные часы приема. Информацию о часах приема можно узнать в регистратурах клиник в устной форме, в том числе по телефону, с помощью информационных материалов, расположенных в холлах клиник.

7. Информация о платных медицинских услугах.

7.1. За медицинской помощью на платной основе может обратиться любой гражданин Российской Федерации старше 18 лет, иностранные

граждане, граждане, являющиеся законными представителями в отношении подопечных не дееспособных или ограниченно дееспособных лиц.

С пациентом в обязательном порядке заключается договор на оказание платных медицинских услуг. Для заключения договора пациенту необходимо предоставить паспорт или другой документ, удостоверяющий личность, для законных представителей – документы, подтверждающие опеку или попечительство.

Все услуги на платной основе предоставляются в соответствии с действующей Лицензией.

Стоимость услуг определяется согласно действующему на момент обращения в Клинику Прейскуранту.

Ознакомиться с ценами на платные медицинские услуги можно у администраторов в регистратуре Клиники и на официальном сайте в сети Интернет, размещенном по адресу: medfarmserwis.rf.

Диагностические лабораторные исследования могут проводиться в день обращения по графику работы процедурного кабинета.

Проведение диагностических инструментальных исследований проводятся по предварительной записи, однако могут проводиться в день обращения при наличии соответствующей подготовки в порядке живой очереди.

Оплата медицинских услуг производится Пациентом в полном объеме в день оказания услуги путем перечисления стоимости услуги путем внесения наличных средств в кассу Клиники или безналичную оплату.